

Abstrak

TUJUAN PENELITIAN ialah untuk mengetahui peran public relations Hotel Shangri-La Jakarta dalam media relations yang dilakukan untuk mempertahankan citra serta kendala yang dihadapi public relations dalam mempertahankan citra, dan langkah-langkah yang dilakukan Hotel Shangri-La Jakarta dalam menghadapi krisis komunikasi yang akan mempengaruhi citra. **METODE PENELITIAN** yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif karena ingin mengkaji lebih dalam tentang strategi media relations yang dilakukan dalam mempertahankan citra Hotel Shangri-La Jakarta. Metode pengumpulan data penelitian menggunakan wawancara dengan informan internal, observasi, serta kajian dokumen. **ANALISIS** dilakukan dengan reduksi data yang kemudian dikategorikan sesuai kesamaan data. Setelah itu akan dilakukan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. **HASIL YANG DICAPAI** dari penelitian ini adalah peran public relations Hotel Shangri-La Jakarta dalam media relations dalam mempertahankan citra adalah dengan membina hubungan dengan media. Selain itu, diketahui juga bahwa tidak ada kendala berarti yang dihadapi oleh public relations Hotel Shangri-La Jakarta. Sedangkan langkah yang dilakukan bila terjadi krisis komunikasi adalah dengan menjalankan crisis communications manual yang telah menjadi standar Hotel Shangri-La. **SIMPULAN** dari penelitian ini adalah peran public relations Hotel Shangri-La Jakarta dalam media relations adalah membina hubungan baik dengan media baik lewat advertising maupun editorial. Selain itu belum ada kendala berarti dalam usaha public relations dalam mempertahankan citra hotel, hal ini dapat dilihat dari usaha mempertahankan citra hotel yang efektif dan efisien. Hotel Shangri-La akan mengambil 10 langkah crisis communications manual jika terjadi krisis komunikasi.(GY)

Kata Kunci:Public Relations, Media Relations, Citra

Abstract

RESEARCH GOAL is to determine the role of public relations Shangri-La Hotel Jakarta in media relations in maintaining the image as well as the constraints faced in maintaining the image of public relations, and the steps that will be taken by Hotel Shangri-La Jakarta in the facing communications crisis which could affect the image of the hotel. **METHODS** used in this study is a qualitative research method because the goal is to study more about media relations strategies undertaken to maintain the image of Shangri-La Hotel Jakarta. Research data collection method using internal informant interviews, observation, and document review. **ANALYSIS** carried out by the data reduction are then categorized according similarity data. Next, the validity test of the data will be conducted using triangulation of data sources. **RESULTS ACHIEVED** of this research is the role of public relations Shangri-La Hotel Jakarta in media relations in maintaining the image is to build relationships with the media. In addition, note also that there are no significant obstacles faced by public relations Shangri-La Hotel Jakarta. While the steps taken in a communications crisis is to run a crisis communications manual that has become the standard of Shangri-La. **CONCLUSION** of this research is the role of public relations Shangri-La Hotel Jakarta in media relations is to foster good relations with the media both through advertising and editorial. In addition, there are no significant obstacles in the public relations efforts in maintaining the image of the hotel, it can be seen from the effective and efficient effort in maintaining the image of Hotel Shangri-La Jakarta. Hotel Shangri-La will take 10 steps of crisis communications manual in case of communications crisis. (GY)

Key Words: Public Relations, Media Relations, Image